

『カスタマーハラスメントに対する基本方針』

■ はじめに

株式会社ユニバーサルホームおよび弊社フランチャイズチェーンの加盟法人は、それぞれが雇用する社員等が安心して業務に従事できる環境を整備し、お客様に対して適切な商品・サービスを提供することを目的として、本方針を定めます。なお、本方針において「ユニバーサルホーム」とは、株式会社ユニバーサルホームおよび各加盟法人を総称するものをいい、各法人は、それぞれの事業運営および雇用関係に応じて本方針に基づく対応を行うものとしします。

近年の社会情勢を踏まえまして、悪質な言動、脅迫、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する行為につきましては、社員が安心して業務に従事できる環境をつくることが重要であると考え、これらの行為から社員および加盟法人社員一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを持続的に提供していくため「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しております。

■ カスタマーハラスメントの定義

お客様からの言動・要求のうち、要求内容に妥当性が認められないもの、または要求内容に妥当性がある場合であっても、その手段・態様が社会通念上不相当であり、ユニバーサルホームの役員、社員、契約社員、派遣社員、業務委託先、協力会社その他ユニバーサルホームの業務に従事する者の就業環境または安全が害されるおそれのあるものを、カスタマーハラスメントといいます。

お客様の言動・要求の一部のみをみた場合であっても、その内容、手段、態様、頻度、継続性その他の事情を総合的に考慮し、社会通念上相当な範囲を超えると判断される場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

【該当する行為】

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。また、ユニバーサルホームが提供する商品・サービスに関するご意見、ご要望または苦情であっても、その手段・態様が社会通念上相当な範囲を超える場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

- ・ 体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・ 長時間にわたる電話、面談、居座り、同一内容の要求の反復、短時間に多数回行われる電話・メール・訪問、営業時間外の連絡その他の継続的または執拗な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ ユニバーサルホームの役員、社員、契約社員、派遣社員、業務委託先、協力会社その他ユニバーサルホームの業務に従事する者に対する個人的な攻撃、要求、誹謗中傷、つきまといその他これらに類する行為
- ・ ユニバーサルホームの役員、社員、契約社員、派遣社員、業務委託先、協力会社その他ユニバーサルホームの業務に従事する者の個人情報、写真、音声、映像、または店舗、展示場、建築現場、商標、ロゴその他ユニバーサルホームに関する情報を、正当な理由なくSNS、インターネットその他の媒体に投稿または公開する行為
- ・ 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・ 正当な理由のない補修、交換、金銭補償、謝罪その他の要求、または相当な範囲を超える補修、交換、金銭補償、謝罪その他の要求

■ カスタマーハラスメントへの対応

《ユニバーサルホーム内対応》

- ・ カスタマーハラスメントの発生に備え、各社員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた可能性のある社員等について、事実関係を確認のうえ、必要に応じて心身のケア、担当者の変更、勤務体制の調整その他適切な措置を講じます。
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・ カスタマーハラスメント被害にあった社員のプライバシーを保護するとともに、相談窓口に相談したこと等を理由に不利益な扱いをしない旨を定め、社員に周知します。

《お客様への対応》

- ・ お客様からのご意見・ご要望には、事実関係を確認のうえ、合理的かつ誠実に対応いたします。ただし、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められる場合には、社員等の安全および就業環境を確保するため、必要かつ相当な対応を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに該当する行為が認められる場合には、当該行為の内容、程度、継続性その他の事情を踏まえ、

対応の中止、担当者の変更、以後のご利用またはサービス提供のお断り、関係機関への相談、警察・弁護士等への連絡、その他必要かつ相当な措置を講じることがあります。契約関係が存在する場合には、当該契約の内容および法令に従い、契約の解除その他の措置を検討することがあります。

- ※ お客様対応の内容を正確に把握し、社員等の安全確保、トラブルの防止、事実確認および対応品質の向上を図るため、必要に応じて通話、面談、来訪時の状況等を録音または録画することがあります。取得した録音・録画データは、上記目的の範囲内で利用し、法令に基づく場合または警察、弁護士その他関係機関への相談・提供が必要な場合を除き、適切に管理します。

お客様に対するお願い

お客様には、本方針の趣旨をご理解いただき、社員等の安全および就業環境を確保し、相互に尊重し合う良好な関係を維持するため、以下の事項についてご協力をお願いいたします。

- ・ ハラスメント行為に加担しないこと
- ・ 他者に敬意を持って行動すること
- ・ すべての法令を遵守すること

株式会社ユニバーサルホーム